

مجلّة الواحات للبحوث والدراسات
ردمد 7163- 1112 العدد 5 (2009) : 135 - 154
http://elwahat.univ-ghardaia.dz

الذكاء الانفعالي
– مقاربة بالكفاءات –

رشيد سعاده
قسم علم النفس المركز الجامعي - غرداية
غرداية ص ب 455 غرداية 47000 ,الجزائر

مدخل

يعتبر نشاط العقل موضوعا أساسيا تمحورت حوله بحوث ودراسات علماء النفس باختلاف مدارسهم، وكان الهدف من وراء ذلك هو: معرفة ماهية الذكاء أو العقل البشري ومكوناته وكيفية عمله، وما هي العوامل المؤثرة فيه؟ أفطرية أم مكتسبة؟ حيث تباينت الآراء وتفاوتت النتائج بشأنه.

كما يعتبر موضوع الانفعالات والعواطف، من اهتمامات الفلاسفة وعلماء النفس والشعراء أيضا منذ القدم، حيث حاولوا التوغل في أغوارها بغية معرفة طبيعتها، وكيفية حدوثها، وما هي مكوناتها وما علاقتها بالعقل؟

شهدت بحوث الذكاء في العقد الأخير من القرن الماضي (1990– 2000) حركة كبيرة واهتماما بالغا من قبل العلماء والباحثين[1]، وكان من نتائج ذلك أن توصل الكثير من هؤلاء الباحثين أمثال: **Mayer - Goleman –Salovey – Gardner – Sternberg** ... إلى نتيجة مفادها أن: مفهوم الذكاء الذهني يتمحور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات معامل الذكاء، مؤشرا للنجاح في مجالات ضيقة من الحياة، كالنجاح الأكاديمي أو الالتحاق بوظيفة ما، أو اختصاص معين، إلا أن هذه الاختبارات لا تصلح دائما كمؤشر يهتدى به في مجالات الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية، لأنها أهملت جوانب أساسية من بنية الشخصية، مما دفع هؤلاء العلماء إلى محاولة إعادة اكتشاف مفهوم الذكاء والفعالية في الأداء، آخذين بعين الاعتبار إلى جانب النظام المعرفي الأنظمة الأساسية الأخرى المكونة للشخصية الإنسانية والمتمثلة في النظام العاطفي، الانفعالي ونظام الدافعية، ونتيجة للتفاعل بين هذه الأنظمة الثلاث، انبثق ما يسمى بـ: الذكاء

الانفعالي، أو (الذكاء العاطفي– الذكاء الوجداني).

***– العلاقة بين الذكاء والانفعال**

من الأمور الشائعة لدى عامة الناس، أن التفكير الجيد لا يستقيم إلا بغياب العاطفة ومن المؤكد أن العاطفة القوية، والانفعال الحاد، يلعبان دورا سلبيا في التفكير السليم ومع ذلك تظهر لنا التجارب الإكلينيكية اليوم، أن التفكير الخالي من العاطفة لا يؤدي بالضرورة إلى قرارات صائبة.

إن المسألة لا تكمن في العاطفة في حد ذاها، بقدر ما تتعلق بتناسب الانفعالات والعواطف، وملاءمتها للموقف وكيفية التعبير عنها. فليس المطلوب تنحية انفعالاتنا وعواطفنا جانبا، وإنما إيجاد التوازن بين التفكير العقلاني(المنطقي) والعاطفة.

حيث يرى Mayer أن الانفعالات ترتبط بعمليات التفكير المنطقي، أكثر من أنها تشتتها [2] ويؤكد ذلك Goleman بأن بنى الانفعالات والذكاء، تعمل في انسجام، وتناغم وليس بينها أي تعارض [3]. وفي هذا الصدد يقول King « إننا نكون أكثر ذكاء عندما نفهم بشكل صحيح انفعالاتنا، ونفسر بشكل دقيق انفعالات الآخرين، ونستعمل هذه المعرفة في ترقية تفكيرنا » [4].

لكي ندرك العلاقة القائمة بين الذكاء بصورة عامة، والانفعال، لابد أن نتطرق إلى تعريف هذين المفهومين.

فالذكاء عرف تعاريف متباينة، عبر مختلف المراحل التاريخية، ولعل أشهرها تعريف Wechsler الذي يرى بأنه «قدرة الشخص العامة للتصرف عن قصد، والتفكير بعقلانية والتعامل بفعالية مع بيئته»[5]، وبصفة عامة يشير الذكاء إلى قدرة الشخص على التكيف وحل المشكلات.

كما يعرف الانفعال على أنه «حالة داخلية، تتصف بجوانب معرفية خاصة، واحساسات وردود أفعال فيزيولوجية، وسلوك تعبيري معين »[6].

ويعرف الانفعال أيضا على أنه «استجابة عقلية منظمة لحدث ما، لها مظهر فيزيولوجي سلوكي ومعرفي »[7]

يذكر Mayer أن الانفعالات تعتبر واحدة من أصل ثلاثة أو أربعة أقسام أساسية للعقل وتتمثل هذه الأقسام فيما يلي: [8]

1– الدوافع. 2– الانفعالات. 3– المعرفة. 4– الوعي.

1- فالدوافع مرتبطة بعضويتنا وتعتبر من محددات السلوك.

2- الانفعالات التي تتدخل في استجاباتنا للتغيرات، أثناء التفاعل بين الفرد وبيئته، فعندما نغضب تظهر استجابة عدم الرضى وعندما نخاف تظهر استجابة لخطر ما.

3- المعرفة التي نتعلم خلالها من بيئتنا حيث تتيح لنا حل المشكلات التي نواجهها.

4- الوعي أو الشعور الذي يتضمن عمليات التفاعل، بين الدوافع والانفعالات من جهة وبين الانفعالات والمعرفة من جهة أخرى، حيث تتفاعل الدوافع مع الانفعالات. فمثلا عندما لا تلبى حاجاتنا، فإن ذلك يقود إلى الغضب أو العدوان، كما تتفاعل الانفعالات والمعرفة فمثلا عندما يكون مزاجنا جيدا فإن ذلك يقودنا إلى التفكير بصورة إيجابية.

إن التراث السيكولوجي يزخر بالكثير من الكتابات عن العلاقة بين الانفعال والذكاء وبين أن المشاعر والتفكير مكونين بينهما تفاعل متبادل حيث قدم Wardell & Royce سنة 1978 تصورا نظريا أوضحا من خلاله العلاقة القوية بين كل من النظام الانفعالي والنظام المعرفي الذين يشكلان الشخصية الإنسانية المتكاملة، من المؤكد أن للتفكير علاقة متبادلة مع الشعور فكثير من المشاعر تتولد في نفوسنا نتيجة لنمط معين من التفكير فإذا غيرنا هذا النمط تبدلت تلك المشاعر فالإنسان المتفائل ينظر إلى النصف المليء من الكأس وبالتالي يتولد في نفسه شعور التفاؤل.

أما الإنسان المتشائم يفكر بطريقة النظر إلى النصف الفارغ من الكأس وبالتالي يتولد في نفسه شعور التشاؤم كما أن الشعور بدوره يؤثر على تفكير الإنسان فالإنسان المتشائم يكون في حالة من القلق والتوتر والاكتئاب التي تمكنه من التفكير الإيجابي أو على الأقل تعرقل أسلوب التفكير لديه.

لقد جاء مفهوم الذكاء العاطفي يعلمنا كيف نغير من أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرنا إلى الأمور بحيث نول في نفوسنا أكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة ومن هنا يمكن القول أن مفهوم الذكاء الانفعالي المتفق عليه من قبل معظم العلماء والباحثين يتجلى في قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه وانفعالاته بذكاء بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه وللآخرين.

*- مفهوم الذكاء الانفعالي:

منذ ظهور مصطلح الذكاء الانفعالي عام 1990 اعتبر مفهوم جديد على التراث السيكولوجي حيث تضافرت جهود العلماء والباحثين في تحديد تعريف دقيق له ومن أبرز

هذه التعاريف ما يلي:

– يرى Salovey, P و Mayer, J.D أن الذكاء الانفعالي يكمن في: القدرة على الإدراك الدقيق للانفعالات وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني[9].

– في حين يعرفه Goleman,D بأنه « قدرتنا في التعرف على انفعالاتنا وانفعالات الآخرين، والقدرة على تحفيز أنفسنا وإدارة الانفعالات بصورة فعالة في ذواتنا وعلاقاتنا»[10].

كما يعتقد أيضا أن جوهر الذكاء الانفعالي يتمثل في ما أسماه بالكفاءة الانفعالية التي يعتبرها قدرة مكتسبة تؤدي إلى أداء مميز في العمل [11] .

– ويتفقBoyatzis, R و Sala, F مع ما ذهب إليه Goleman حيث عرفا الذكاء الانفعالي أنه « نوع من القدرات والكفاءات المتمثلة في التعرف وفهم واستعمال المعرفة الانفعالية عن أنفسنا وعن الآخرين بحيث يؤدي ذلك إلى أداء فعال وعال » [12]

– يرى Cooper وSawaf أن الذكاء الانفعالي يتجلى في:

«القدرة على الإدراك، الفهم والاستعمال الحقيقي للعواطف والانفعالات كمصدر للطاقة الإنسانية، ومصدر للمعلومات والتأثير»[13]

– كما يعرفه Bar-on بأنه «مجموعة من القدرات اللامعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرتنا على التكيف بنجاح مع متطلبات البيئة ضغوطها التي نعيش فيها» [14]

– أما الدكتور عبد الهادي السيد عبده وفاروق السيد عثمان فيعرفان الذكاء الانفعالي بأنه «القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفق مراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة» [15]

– في حين يرى أبو حطب أن الذكاء العاطفي هو «قدرة الشخص على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة ويظهر هذا الذكاء في سلوك رجال الدين والقادة السياسيين والمعلمين والمعالجين والآباء والأمهات، ولا يعتمد هذا النوع من الذكاء على اللغة.[16]

من خلال ما سبق يمكن أن نميز بين اتجاهين أساسين في تناول مفهوم الذكاء الانفعالي:

* الاتجاه الأول يرى أن الذكاء الانفعالي قدرات عقلية تتمثل في إدراك وفهم واستعمال وتنظيم الانفعالات الغرض من ذلك ترقية النمو الانفعالي والعقلي. حيث انطلق هذا الاتجاه من أن الانفعال يتضمن المعرفة عن التفاعل بين الفرد والبيئة فيتملكنا الغضب عندما نجد عائقا أمام تحقيق أهدافنا، ونشعر بالسعادة عندما نحب من قبل شخص ما.

إذن فانفعالاتنا كما يشير **Mayer** أساسها وعينا بتفاعلنا مع البيئة هذا الوعي هو المعرفة الانفعالية.[17] يؤكد **Mayer** على أن الذكاء الانفعالي مبني على معالجة واستخدام المعرفة الانفعالية التي تتضمن التقييم الدقيق لانفعالاتنا وانفعالات الآخرين والتعبير المناسب عنها وتنظيمها لترقية حياتنا.[18]

ويتفق معه **Salovey** حينما يشير إلى أن الذكاء الانفعالي يصب في القدرة على معالجة المعرفة الانفعالية بكفاءة واستعمالها لإرشاد النشاطات المعرفية (العقلية) كحل المشكلات وتركيز الطاقة على السلوك المطلوب [19]

* الاتجاه الثاني يرى أن الذكاء الانفعالي مجموعة من المهارات والسمات الشخصية والاجتماعية التي تتمحور حول الوعي بانفعالات الذات وإدارتها والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات الاجتماعية هذه المهارات تساهم في ترقية الأداء المهني والتوافق النفسي والاجتماعي والتكيف مع البيئة.

في هذا الصدد يشير **Goleman** إلى أن الذكاء الانفعالي يتجلى في كيفية تكفل الفرد بنفسه وبعلاقاته مع الآخرين[20] بناءا على نظرة **Goleman** وآخرون فإن الذكاء الانفعالي مبني على مجموعة من الكفاءات الانفعالية **Emotional Competencies** التي يمكن لأي شخص أن يكتسبها والتي تتضمن في طياتها مهارات شخصية واجتماعية تساهم في الأداء الفعال والنجاح المهني والفعالية في التعامل والتفاعل مع الآخرين.

إذن فجوهر الذكاء الانفعالي يتمحور حول مفهوم الكفاءات والكفاءة حسب **Boyatzis** هي «مميزات الفرد الأساسية التي تؤدي إلى الأداء الفعال والعالي»[21] كما يعرفها **Covis d'haunaulc**بأنها «مجموعة من التصرفات الاجتماعية والوجدانية ومن المهارات النفسية والحس حركية التي تسمح بممارسة لائقة لدور ما أو وظيفة ما أو نشاط ما».[22]

إن الذكاء الانفعالي في ظل مفهوم الكفاءات ليس فقط أن نتعلم لنعرف بل نتعلم لنتصرف.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن بينها قاسما مشتركا يتمثل في التفاعل بين المعرفة والانفعال. حيث يؤكد ذلك **Mayer** في قوله «إن الذكاء الانفعالي يمثل نقطة تقاطع

بين مجموعتين من محتويات الشخصية هما النظام المعرفي والنظام الانفعالي».[23]

استنتاجا من المفاهيم السابقة يمكن صياغة التعريف الآتي:

"الذكاء الانفعالي هو الاستخدام الذكي للعواطف والانفعالات ويتضمن ذلك تفاعلا بين القدرات المعرفية والمهارات الشخصية والاجتماعية بحيث يساعد ذلك الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف والنجاح في مختلف ميادين الحياة".

*- الجذور التاريخية للذكاء الانفعالي:

عندما بدأ علماء النفس يكتبون عن ظاهرة الذكاء كان جل تركيزهم على المظاهر اللامعرفية كالذاكرة الفهم والإدراك... إلا أن هناك بعض الباحثين الذين أدركوا باكرا بأن المظاهر اللامعرفية لها أهميتها أيضا.

* ففي الفترة بين 1920 – 1930 نجد **E. thorndike** الذي تحدث عن أهمية الذكاء الاجتماعي كمظهر لا معرفي من مظاهر الذكاء وعرفه آنذاك بأنه «القدرة على فهم الرجال والنساء، الأطفال والبنات، والتصرف بلباقة في العلاقات الإنسانية »[24].

* في مطلح الأربعنيات 1940 نجد **D. weshler** الذي أشار إلى أن العوامل اللامعرفية للذكاء تعتبر مهمة للتكيف والنجاح في الحياة، وأقر أن العوامل اللامعرفية لها دخل كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية.

* في سنة 1973عرض أبو حطب لأول مرة نموذجه المعرفي المعلوماتي للقدرات العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاث فئات هي: الذكاء المعرفي الذكاء الإجتماعي والذكاء الوجداني.[25]

* في سنة 1985 تحدث **Sternberg** عما أسماه الذكاء العملي الذي عرفه بأنه « القدرة على إيجاد توافق أكثر بين متطلبات المحيط والفرد وذلك من خلال التكيف مع البيئة، أو تغييرها أو انتقاء بيئة جديدة تبعا للأهداف الشخصية المحددة» [26]

* في سنة 1983 جاء **H. Gardner** بنظريته عن الذكاءات المتعددة وفيها ذكر سبعة أنواع من الدكاءات منها نوعين متعلقين بالمظاهر اللاعرفية للذكاء وأعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما:

- الذكاء الشخصي **Intrapersonal intelligence**.

- الذكاء البيني **Interpersonal intelligence**.

والحقيقة أن مفهوم الذكاء الانفعالي حسب الكثير من الباحثين أمثال: Cooper – Goleman – Boyatzis – Sala – Sawaf و Bar -on مبني على هذين النوعين من الذكاء لذا تتطرق إليهما بإيجاز:

يرى Gardner أن الثقافة الإنسانية عرفت الذكاء تعريفا ضيقا جدا واقترح بدلا من ذلك أن الذكاء «إمكانية تتعلق بالقدرة على حل المشكلات وتشكيل النواتج في سياق خصب وموقف طبيعي»(27). ويتمثل هذين النوعين من الذكاء الذين يعتبران أساس الذكاء الانفعالي في ما يلي:

أ– الذكاء الشخصي Intrapersonal intelligence:

يتجلى في الوعي بالذات وملاحظتها بصورة دقيقة وإدراك نواحي القوة والقصور فيها. كما يعني وعي الفرد لحالته المزاجية وانفعالاته ودوافعه ورغباته وقدرته على فهم ذاته وإدارتها بشكل إيجابي.

ب– الذكاء البيني (الاجتماعي) Interpersonal intelligence:

يتمثل في القدرة على إدراك أمزجة الآخرين ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم والقدرة على التمييز بينها والاستجابة الفعالة والملائمة تبعا لذلك الإدراك.

حسب Gardner من المهم أن نعرف الذكاءات الإنسانية المتعددة وأن نوليها الرعاية والتنمية لأن ذلك يتيح لنا فرصة أفضل للتعامل على نحو مناسب مع الكثير من المشكلات التي نواجهها في العالم(28)

أما بقية الأنواع الأخرى للذكاءات التي أشار إليها Gardner فتتمثل في ما يلي:

* الذكاء اللغوي: ويتمثل في القدرة على الاستعمال الفعال للكلمة سواء أكان ذلك نطقا أو كتابة، كما يعني القدرة على استخدام اللغة من الناحية العملية.

* الذكاء المنطقي الرياضي: يتمثل في القدرة على استخدام الأعداد والأنماط المنطقية وإدراك العلاقات ومعرفة الأسباب واستنباط النتائج...

* الذكاء المكاني: يتمثل في القدرة على إدراك العالم البصري–المكاني الذي يتضمن الألوان والأشكال...

* الذكاء الجسمي الحركي: ويتجلى في قدرة الفرد على استخدام جسمه للتعبير عن أفكاره ومشاعره.

* الذكاء الموسيقي: ويتجلى في قدرة الفرد على إدراك للأصوات والإيقاعات

الموسيقية وتمييزها وتحويلها.

– شهد مطلع التسعينات تقاليد بحث كبيرة حول الدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس للنجاح في الحياة بصفة عامة وميدان العمل بصفة خاصة، حيث تمخض عن دلك ظهور مصطلح الذكاء الانفعالي لأول مرة عام 1990 على يد أستاذين هماSalovey.P من جامعة Yale وMayer, J.D من جامعة Hampshire الذين اعتبرا الذكاء الانفعالي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي وتم تعريفه آنذاك على أنه «القدرة على معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا والتمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير والسلوك»[(29)]

– في عام 1995 انتشر مفهوم الذكاء الانفعالي انتشارا هائلا ولقي إقبالا كبيرا من قبل الأوساط العلمية والإعلامية ويعود الفضل في ذلك إلى Goleman من جامعة Harvard من خلال كتابة الأكثر مبيعا الذي يحمل عنوان الذكاء الانفعالي وعرفه آنذاك بأنه «القدرة على معرفة وفهم استجاباتنا الانفعالية وكذا الاستجابات الانفعالية للآخرين»[(30)] وحسب Eric .A وJ.L. Emery فإن الذكاء الانفعالي هو «مجموعة من المهارات العملية والسلوكيات الضرورية لزيادة التحكم في مراقبة الانفعالات خاصة في عمليات التغيير»[(31)] إن الاهتمام بالانفعالات والعواطف حسب Eric وmery هو لإثراء فهم السلوك الإنساني، كما أن تطوير الذكاء الإنفعالي وتنميته يعني الخروج من مبدأ مثير إستجابة وجعل العواطف والإنفعالات كأساس لتحليل السلوك الإنساني.[(32)]

ومن جهة أخرى يرى Mayer أن أصل الذكاء الإنفعالي يعود إلى القرن 18 وفيه كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:[(33)]

1– قسم المعرفة: ويتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر والتفكير، وإصدار الأحكام ...

2– قسم العاطفة: ويتضمن الإنفعالات، المشاعر، المزاج، وعملية التقييم ....

3– قسم الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحياتنا السلوكية .

كما يعتقد mayer أن الذكاء الإنفعالي في تطوره مر بخمس مراحل هي:[(34)]

1– المرحلة الأولى: تمتد من 1900– 1969 وفيها تناولت الدراسات النفسية الذكاء والإنفعات كمواضيع ظيقة ومنفصلة .

2– المرحلة الثانية: تمتد من 1970 – 1989 وفيها ركز علماء النفس في دراساتهم حول التأثير المتبادل بين الإنفعالات والتفكير.

3- المرحلة الثالثة: تمتد من 1990 – 1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء الإنفعالي في العديد من الدراسات والمقالات العلمية .

4- المرحلة الرابعة: تمتد من 1994 – 1997 وتميزت هذه الفترة بانتشار مفهوم الذكاء الإنفعالي على يد Goleman .D من خلال كتابه الذي صدرعام 1995 بعنوان Working with emotional intelligence

5- المرحلة الخامسة: تمتد من 1998 إلى الآن حيث تميزت بتمحيص وغربلة مفهوم الذكاء الإنفعالي من خلال الكتابات والدراسات المتعلقة بطبيعتة ومكوناته وكيفية قياسه.

بينما يعتقد Bar -on أن أصول نظرية الذكاء الإنفعالي تعود إلى أعمال wechsler سنة 1940 وMaslow سنة (1950–1954) وleeper سنة 1948 حيث قادته هذه الأعمال إلى إستعمال مصطلح معامل الذكاء الإنفعالي E Q واقترح أن الذكاء اللامعرفي موجود كجزء من وظائف الذكاء العام إن لم تكن أكثر أهمية منه[35]

***- مكونات الذكاء الانفعالي:**

يتفق معظم الباحثين في شأن المكونات الأساسية للذكاء الإنفعالي، بينما يختلفون في تسميتها، لذا سنقوم بعرض هذه المكونات متبنيين وجهة نظر مجموعة من الباحثين أمثال Sala, Boyatzis, Goleman... الذين ينظرون إلى الذكاء الإنفعالي على أنه كفاءات ومهارات شخصية واجتماعية متميزة ترتقي بحياة الإنسان وتحقق له الأداء الأمثل في العمل وتتمثل هذه المكونات حسب ما أوردها Goleman سنة 1995 في ما يلي:

1- الوعي بالذات Self awareness

وتتمثل في معرفة الشخص لعواطفه وانفعالاته أي أن يكون مدركا لذاته وذلك بمعرفة أوجه القوة والقصور فيها ويتخذ هذه المعرفة أساسا لسلوكه وتفكيره وقراراته.

إن الوعي بالنفس، والتعرف على شعور ما وقت حدوثه هو أساس الذكاء الانفعالي وهو الانتباه المستمر للحالة الشخصية الداخلية وهو نوع من التأمل الذاتي يقوم فيه العقل بملاحظة ومراقبة الخبرات التي يمر بها صاحبها، وإن هذا الانتباه يتناول كل ما يمر بالوعي دون أن يكون طرفا فيه وهذا ما يسميه المحللون الأنا الملاحظة Ego. observing. إن الوعي بالذات يتطلب أن تقوم القشرة المخية الحديثة بنشاطها ووظائفها خاصة في مناطق اللغة.

إن الوعي بالذات حالة محايدة حتى في حالات الهياج والتوتر فهي تساعد على رؤية الخبرات الشخصية من الخارج فالشخص الواعي بذاته لديه حياة وجدانية ثرية ورؤية واضحة لانفعالاته، كما يتمتع بصحة نفسية جيدة ورؤية إيجابية للحياة ولديه قدرة

الخروج من الحالات المرضية من خلال تقديره للأمور التي تساعده على معالجة مشاعره وانفعالاته. إن الوعي بالذات تعني الإدراك الدقيق للحالة المزاجية والمشاعر المضطربة التي نعيشها حيث تعتبر هذه المعرفة أساس الاستبصار النفسي الذي يسعى المحللون النفسانيين إلى تقويته لدى مرضاهم، وهكذا يتضح أن الوعي بالذات مهم في حياتنا اليومية حيث يسمح لنا أن نفكر بصفاء ونستجيب بشكل ملائم ونختار البدائل المناسبة للتصرف لتجاوز انفعالاتنا اليومية الحادة.

ومجمل القول أن الوعي بالذات يتمحور حول القدرة على التعرف وتفهم الشعور الشخصي، ومعرفة الأشياء التي تحفزنا وتأثير ذلك على الآخرين، كما يتضمن مجموعة من الصفات كالثقة بالنفس والموضوعية في تقييم القدرات الشخصية.

2– إدارة الذات: Self management

تعتبر إدارة الانفعالات الركيزة الثانية للذكاء الانفعالي بعد الوعي بالذات، وفحوى هذه الكفاءة أن نملك المهارة في إدارة الذات وضبط الانفعالات خاصة السلبية منها كالغضب والتوتر والخوف... فمنذ القدم ظل الشعور بقدرة النفس على مواجهة العواصف العاطفية والانفعالية بدلا من الاستسلام لها.

إن فن إدارة الذات يعني كبح جماح الانفعالات والعواطف والتحكم في الإندفاعات وتأجيل الإشباع والهدف من وراء ذلك هو تحقيق التوازن وليس القمع العاطفي، فكل المشاعر لها قيمتها وأهميتها، فبدون عاطفة أو إنفعال تصبح حياتنا جافة بلا لون ولا طعم.

فإذا كانت العواطف خرساء ومهملة ومكبوتة فإن ذلك يخلق الفتور والعزلة عن الحياة وإذا كانت خارجة عن إطار الإنضباط والسيطرة أي مفرطة ومبالغ فيها فإنها تدخل صاحبها في متاهات المرض مثل حالات الإكتئاب والقلق والغضب والهيجان من هنا يمكن القول أن مهارة إدارة العواطف يعني أن ننفعل بشكل مناسب ونظهر مشاعر ملائمة للموقف وفي هذا المجال يقول أرسطو« أن يغضب أي إنسان فهذا أمر سهل، لكن أن تغضب من الشخص المناسب في الوقت المناسب وللهدف المناسب وبالأسلوب المناسب فليس هذا بالأمر السهل»[36]

إن فن تهدئة النفس يعد مهارة أساسية في الحياة ويعتبر مفتاح الصحة الوجدانية والسعادة ثم إن غياب هذه المهارة يؤدي إلى اضطرابات في الشخصية ويتجلى ذاك في الحالات اللاسوية كالاندفاع والعدوان والعنف، ذلك ما أكدته دراسة**Walter Mishel** الذي اختبر مجموعة من الأطفال في إدارة الذات ومقاومة الاندفاع وتأجيل الإشباع[37]. حيث خير كل طفل بأن يأخذ

قطعة واحدة من الحلوى على نحو عاجل أو ينتظر لوقت معين فيحصل على قطعتين فانقسم الأطفال إلى قسمين مجموعة لم تقاوم الإغراء فأخذت قطعة من الحلوى على عجل ومجموعة ثانية صمدت أمام الإغراء للوقت المحدد وبعد ذلك أخذت قطعتين.

بعد 12 سنة تتبعت الدراسة هؤلاء الأطفال في المراهقة وأظهرت أن هناك اختلافا انفعاليا واجتماعيا بين المجموعتين. فالمجموعة التي قاومت الإغراء تميزت في المراهقة بما يلي:

الكفاءة الاجتماعية – الفعالية الشخصية – الثقة بالنفس – القدرة على مواجهة الإحباطات – المبادرة – الاعتماد على النفس – المزاج الهادئ.

أما المجموعة التي لم تقاوم الإغراء فكانت في المراهقة

– أكثر عرضة للمشكلات النفسية كالخجل والعزلة – عدم مواجهة الصعاب – قلة الثقة بالنفس وتقدير الذات – أكثر عرضة للغيرة والحسد – عدم القدرة على مواجهة الضغوط – المزاج الحاد والسلوك المندفع.

إذن فإدارة الذات تعني أن نمتلك المهارة في التحكم في زمام أمورنا وأن نكون أسياد أنفسنا وليس عبيدا لها بحيث نتحكم في دوافعنا وانفعالاتنا السلبية ونوجه إنجازاتنا ونتكيف مع الأوضاع المختلفة وكما نتجلى بروح المبادرة والتفاؤل والشفافية.

3– الدافع الذاتي **self motivation**

نعني بالدوافع الذاتية هنا «مجموعة القوى والجهود التي يبذلها الفرد من أجل التغلب على العقبات وإنجاز المهام الصعبة بالسرعة الممكنة»[38] وواضح أن الدافع الذاتي يتجلى في تلك الرغبة القوية لدى الفرد في وضع أهداف لنفسه وبذل جهود جبارة لتحقيق هذه الأهداف.

لاشك أن تحقيق النجاح والإنجاز متوقف على التحكم في الانفعالات والدوافع وتوجيه العواطف إلى جانب تحفيز النفس والإرادة القوية والمثابرة والمرونة، هذه المهارات تعتبر أساس كل إنجاز ناجح وأداء عال وفعال.

إن الدافع الذاتي يعنى التحلي بالتفاؤل والأمل والابتعاد عن التشاؤم والسلبية كما يعني عدم الاستسلام للقلق والاكتئاب في مواجهة التحديات والنكسات أو المواقف الانهزامية.

إن الدافع الذاتي يتضمن المهارة في توجيه انفعالاتنا إلى غاية مثمرة وذلك من خلال السيطرة على دوافعنا وتنظيم حالاتنا المزاجية لكي تساعدنا على التفكير السليم بدلا من إعاقته وتوجيه جهودنا نحو طريق الإنجاز والنجاح.

إن الدافع الذاتي يعتبر كفاءة شخصية تتجلى في قدرة الفرد على السيطرة على مجربات حياته مما يعزز الإحساس بالجدارة الذاتية لديه ويجعله مقبلا على عمله برغبة وحماس دائمين.

إن العواطف والانفعالات تؤثر في قدرتنا على استخدام إمكانياتنا العقلية إلى الحد الذي يمكن أن يعوق قدرتنا على التفكير والتخطيط والفعل أي أنها تؤثر على كيفية أداءنا لوظائفنا في الحياة حيث يرى Goleman أنه «بقدر ما نكون مدفوعين بمشاعر الحماس والمتعة فيما نعمل، بقدر ما يكون اندفاعنا نحو الإنجاز» [39] لعل من بين المفاهيم التي تتضمنها الدافعية الذاتية ما أطلقت عليه Gobasa اسم الصلابة النفسية التي تعني «اعتقاد عام للفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويفسر ويوجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة» [40] وفي هذا المجال توصلت Gobasa إلى أن الأشخاص الذين يتمتعون بالصلابة النفسية هم أكثر صمودا ونشاطا ودافعية [41]، وأن أهم مؤشرات الصلابة النفسية تتمثل في:

– المرونة العاطفية التي تشير إلى القدرة على الانفتاح في مواجهة الأزمات.

– المرونة التكيفية التي تشير إلى القدرة على التكيف والمناورة لتجنب الخسائر والصدمات العاطفية دون إحباط لغرض تحقيق الأهداف.

4– التفهم Empathy:

إن التفهم كفاءة اجتماعية تشير إلى القدرة على التعرف وقراءة مشاعر الآخرين والاستجابة المناسبة لها وهي مبنية على الوعي بالذات.

يساعد التفهم على خلق علاقة مودة مع الآخرين والحفاظ عليها كما يلعب دورا حاسما في العديد من المواقف المختلفة كالتدريس الإدارة، العلاقات العامة، العلاقات الأسرية والعاطفية حيث ثبت أن « الطلبة الذين يظهرون استعدادا لقراءة تعبيرات الآخرين عن انفعالاتهم التي لا تتضمن التعبيرات اللفظية كانوا في الغالب أكثر الطلبة شعبية وثباتا من الناحية الانفعالية » [42] مما يشير إلى أن التفهم يعني أن نتقمص مشاعر الآخرين حيث نفرح لفرحهم ونتألم لآلامهم. إن غياب التفهم يمكن أن ينتج عنه إلحاق الأذى والضرر بالآخرين، من هنا يتضح لنا أهمية اهتمام الآباء والمربون بالجانب الانفعالي للأطفال في التربية ليخلقوا ما يسمى بالتناغم الانفعالي Emotional attunement الذي يشكل حسب Daniel Sterne التوقعات الانفعالية التي يستحضرها الأطفال فيما بعد كبالغين في علاقاتهم الشخصية وفي تفاعلاتهم مع الآخرين [43].

إن الشخص الذي يتمتع بمهارة التقمص الوجداني يكون أكثر قدرة على النقاط

الإشارات الاجتماعية (الإيماءات– التلميحات) التي تدل على أن هناك من يحتاج إليه وهذا يجعله أكثر استعداد لتولي المهام التي تتطلب الرعاية والتوجيه وبصفة خاصة مهنة التعلم. إن القدرة على قراءة مشاعر الآخرين يجعلنا أكثر ألفة وأكثر قربا من الآخرين مما يجعل التفاعل والتعامل معهم مثمرا في ظل جو تسوده الاجتماعية والإنسانية.إن الشخص الذي فقد القدرة على التعبير عن مشاعره، ويشعر بالارتباك إذا عبر الآخرين عن مشاعرهم، وهذا الفشل في تسجيل مشاعر الطرف الآخر يعتبر خيبة مأساوية في إنسانية الإنسان وعلاقات الألفة بين البشر.

إن جذور الحب والرعاية والاهتمام تنبع من التوافق العاطفي والتناغم الانفعالي والقدرة على التعاطف التي تمارس في جميع مجالات الحياة وأن النقص في مشاعر التفهم والتعاطف يؤدي إلى الاضطرابات السيكوباتية وحوادث العنف والعدوان ومجمل القول أن التفهم هو وعي اجتماعي يتضمن القدرة على معرفة شعور الآخرين والتعامل معهم وفق استجاباتهم العاطفية كما تتضمن القدرة على التعامل مع ثقافات وبيئات مختلفة وتقديم خدمات متميزة للآخرين وتنميتهم.

5– (المهارات الاجتماعية) **Social skills**

وهي كفاءة اجتماعية تتضمن مجموعة من المهارات المتمثلة في تطويع عواطف الآخرين والتعامل وبناء العلاقات الفعالة والناجحة، وهذه الكفاءة مبنية على التفهم وإدارة الذات والتحكم في الانفعالات الشخصية وكذا في زمام الآخرين لأن الذي فقد التحكم في زمام نفسه سيعجز عن التحكم في زمام الآخرين. إن علاقاتنا مع الآخرين تتحدد من خلال التحكم في انفعالاتهم ومعرفة مشاعرهم والتصرف معهم وفق هذه المعرفة.

إن المهارات الاجتماعية هي الكامنة وراء التمتع بالشعبية والقيادة وربط صلات فعالة مع الآخرين وأن الذين يظهرون تفوقا في هذه المهارات يجيدون التأثير ويتمتعون بمرونة فائقة في التفاعل الإجتماعي. إن الوعي الاجتماعي يعني قدرتنا في نقل الرسائل الانفعالية للآخرين أثناء التفاعل الذي نصبغه بصبغة انفعالية ومعنى ذلك أن نمتلك القدرة الكبيرة على التعبير عن انفعالاتنا تجاه الآخرين في نفس الوقت قيادة الحالة الانفعالية لهم وهذا ما يعني سيطرتنا على الموقف في مستواه العميق ذلك ما أطلق عليه **Morino** إسم التنظيم غير الرسمي أي التفاعل الانفعالي العاطفي الذي تتحدد وفقه علاقاتنا وله تأثير في نجاحنا أو فشلنا في الحياة الاجتماعية[44]

إن الكفاءة الاجتماعية يعني أن نمتلك اللياقة الاجتماعية وقواعد فن التعامل والسيطرة على اللغة الصامتة (لغة العواطف) ونعرف متى نقود ومتى نكون تابعين، أن نعرف كيف نبدأ النقاش وكيف ننهيه، أن نعرف كيف نهتم بمشاعر الآخرين وكيف ندير حوارا وأن نكون على

وعي بأن انفعالاتنا تنتقل كالعدوى إلى الآخرين هذا ما أكده If, Dimberg في درا سته [45] أن الناس عندما يرون وجها غاضبا أو مبتسما فإن وجوههم تظهر دلالة على أن هذا الانفعال (المزاج) قد انتقل إلى وجوههم، وعندما يتفاعل شخصان فإن اتجاه المزاج ينتقل من الشخص الذي يكون أكثر قوة في تعبيره عن انفعالاته إلى شخص الأقل تعبيرا عن مشاعره.

إن تآزر الأمزجة هو أساس الألفة مع الآخرين فالشخص الناجح في علاقاته وتفاعلاته لابد أن يكون بارعا وماهرا في إظهار التناغم الوجداني مع الآخرين وأمزجتهم المختلفة ومنه يستطيع بسهولة أن يجعل هؤلاء تحت سيطرته وبالتالي يكون تفاعله معهم أسهل على المستوى الإنفعالي وعلامة القائد أو المرشد أو المربي الجيد أن يكون قادرا على تحريك مشاعر مستمعيه وفي هذا الصدد يشيرCacippo إلى أن الناس الذين لا يحسنون استقبال وإرسال الرسائل الإنفعالية يكونون عرضة للوقوع في مشكلات تتعلق بعلاقاتهم مادام الناس يشعرون بعدم الإرتياح أو التناغم الوجداني معهم [46] وبالتالي يدفعون ثمنا إجتماعيا باهضا مقابل الأمية الوجدانية التي يعانون منها، وفي الأخير يمكن القول بأن إدارة العلاقات الاجتماعية هي تلك القواعد التي يعبر بها الفرد عن نفسه وعن أفكاره في مجتمعه، هذه القواعد هي خطوط عامة غير مكتوبة توجه سلوك الشخص سواء في المنزل أو العمل وهذه القواعد نابعة من ثقافة المجتمع مما يعني أنها تختلف من مجتمع إلى آخر.

ومجمل القول أن المهارات الإجتماعية تعني القدرة على بناء وإدارة العلاقات مع الآخرين بصورة فعالة وتتضمن مهارات اجتماعية هامة كالقدرة على التغيير والتعبير والإقناع والاتصال والتعاون والقيادة بشكل عام.

*– أهمية الذكاء الانفعالي

نظرا للدور الكبير الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في مختلف ميادين الحياة فقد شهد اهتماما بالغا في كل أنحاء العالم من قبل المؤسسات التعليمية والجامعة والشركات الكبرى التي أدركت أن الذكاء الانفعالي ينطوي على فوائد جمة وأهمية كبرى يمكن إيجازها في ما يلي:

أ– أهميته في المجال التربوي:

تشير الأبحاث في هذا المجال إلى أن الصحة العاطفية هامة للتعلم الفعال، وأن فهم الطالب لكيفية التعلم هو أساس نجاحه والذكاء الانفعالي بمفهومه العام يعني الثقة بالنفس وضبط الذات الانتماء والقدرة على التواصل والتعاون وحب الاستطلاع وهذه كل صفات ضرورية للتحصيل العلمي والمعرفي. إن الطالب الذي لا يتحكم في انفعالاته ولا يبدي مشاعر التفهم فإنه يكون عرضة للتوتر والغضب والاكتئاب مما يعيق عملية التعلم لديه، فالطالب الذي

تتملكه هذه الحالات لا يستطيع استيعاب المعلومات والمعارف لأن «الانفعالات السلبية القوية تحول الانتباه إلى انشغال بذاته مانعة أي محاولة للتركيز على شيء آخر».[47]

يشير Salovey إلى أن مفهوم الذكاء الانفعالي دخل بقوة إلى المدارس بغية تنميته حيث أعدت مناهج لتعلم المهارات الانفعالية والاجتماعية بين المتعلمين في الوسط المدرسي.[48]

ب– أهميته في المجال المهني:

يشير د. مدثر سليم أحمد إلى أن العديد من الباحثين أمثال:

Newsome – Graves – Goleman – Gardner قد لمسوا فائدة كبرى للذكاء الانفعالي يمكن إيجازها في النقاط الآتية: [49]

- يساهم في التنبؤ بالنجاح المهني.
- يعد مؤشرا فعالا للأداء الناجح.
- يزيد من فاعلية انتقاء الأفراد للوظائف.
- يساعد على النجاح الوظيفي للفرد كما يضمن له النجاح في علاقاته المهنية .
- له تأثير واضح على العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل والرفاق.

في حين يذكر Salovey أن الذكاء الانفعالي يلعب دورا كبيرا في ميدان العمل، حيث يجعل الفرد واعيا باستجاباته الانفعالية وانفعالات الآخرين، فعالا في القيادة والإدارة إذ يساعد الذكاء الانفعالي للمسير على توجيه الموظفين انفعاليا واتخاذ القرارات الملائمة[50]

ج – أهميته في مجال القيادة:

لقد توصل العديد من العلماء والباحثين إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة قوية بين الذكاء الانفعالي والقيادة الفعالة حيث يذكر Goleman في هذا المجال أن الذكاء الانفعالي يمثل قوته ضعف ما تمثله معامل الذكاء في تحديد النجاح. [51]

كما يشير كل من Lombarde & Mecouley إلى أن فشل القادة يعود دائما إلى فقدان أو نقص كفاءات الذكاء الانفعالي. [52]

وحسب Caruso وآخرون يلعب الذكاء الانفعالي دورا بارزا في السلوك القيادي وفعاليته ويتجلى ذلك فيما يلي: [53]

- إن إدراك القائد لانفعالاته وانفعالات الجماعة له تأثير واضح على أدائه في تسيير شؤونها.
- أن استعمال القائد للانفعالات وأخذها بعين الاعتبار في تفاعله من شأنه أن ينمي روح التعاون ويخفف من حدة الصراعات في الجماعة.

– إن فهم الانفعالات من قبل القائد يتيح له فهم وجهات نظر أعضاء الجماعة وأن قدرته على إدارة الانفعالات تعني التخفيف من هذه الضغوط النفسية لأفراد الجماعة وحل مشاكلهم.

– في حين يذكر Salovey أن الذكاء الانفعالي يساعدنا في التخطيط بمرونة والإبداع في التفكير كما يوجه انتباهنا ويبث فينا روح المثابرة والتحدي ومقامات العراقيل أي يثير فينا الدافعية الذاتية [54] .

د– أهميته في مجال الصحة النفسية:

يلعب الذكاء الانفعالي دورا بالغا في النجاح المهني والسعادة الزوجية والصحة النفسية بصورة عامة فقد أشارت نتائج بحوث أن الأشخاص الذين يعانون من القلق المزمن أو الاكتئاب أو الحزن معرضون للإصابة بأمراض أكثر من المدخنين [55] .

كما توصل Jack Blok في دراسته[56] إلى أن الأشخاص دوي الذكاء الانفعالي المرتفع كانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

وحسب Paulo. N. lapes وآخرون فقد بينت بعض الدراسات أن [57]: التلاميذ الذين يملكون ذكاء انفعاليا مرتفعا صنفوا من قبل أقرانهم بأنهم غير عدوانيين، كما صنفوا من قبل أساتذتهم بأنه اجتماعيون أكثر من غيرهم.

يرى Salovey بأن الذكاء الانفعالي يلعب دورا كبيرا في مجال العلاقات الإنسانية ودافعية الإنجاز وإدارة الضغوط وحل الصراعات بل في كل مجالات الحياة سواء في الأسرة، المدرسة أو العمل [58]. وبعد استعراضه لبعض الدراسات خلص Salovey إلى أن الذكاء الانفعالي يمكن استعماله كمؤشر للتنبؤ في مختلف الميادين كالمدرس – العمل والأسرة. [59]

كما خلص Brackett إلى أن الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية على الأرجح أنه سيأخذ مكانه كأحد المتغيرات المهمة التي ترتبط بالتكيف والأداء في الأسرة – المدرسة ومكان العمل[60].

خلاصة:

لقد تيقن الكثير من العلماء والباحثين أن الذكاء الذي يجب أن نتحدث عنه اليوم هو الذكاء الذي يضمن لنا النجاح والفعالية والأداء المميز فضلا عن التوافق النفسي والاجتماعي في مختلف مجالات الحياة. إن الذكاء الانفعالي أسلوب جديد في تناول للشخصية الإنسانية حيث أخذ بعين الاعتبار كل الجوانب المكونة لها، وأن تفاعل هذه الجوانب مجتمعة ينتج

عنه سلوكا فعالا ومثمرا، وأداء متميزا، مما يعن كفاءة عالية وذلك ما تتطلبه الحياة اليومية المعاصرة. يعتبر الذكاء الانفعالي دعوة صريحة إلى الاهتمام بالمشاعر والعواطف والانفعالات الإنسانية واستعمال ذلك لإرشاد التفكير إلى ما فيه خير الفرد والجماعة.

إن الذكاء الانفعالي مظلة تجتمع تحتها العديد من المهارات المميزة (شخصية، اجتماعية) التي كانت بعيدة عن تناول الذكاء الذهني، حيث تشير الدراسات الحديثة في العلوم العصبية أن الإنسان يملك عقلين: عقل منطقي وعقل عاطفي، فلكي يكون تفكيرنا إيجابيا وقراراتنا سليمة علينا أن نفكر بمنطق والعقل المنطقي في حد ذاته لا يستقيم إلا بمساعدة العقل العاطفي ما دامت أحاسيسنا تسبق عملية التفكير لدينا.

الهوامش:

1- مدثر سليم أحمد، الوضع الراهن في بحوث الذكاء. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية 2002. ص 209.

2- Mayer, J.D & Salovey, P. The intelligence of emotional intelligence. Intelligence.17.1993. p 433.

3- Holly .S.C. An exploration of emotional intelligence scores among student, in educational administration endorsement programe.Doctoral dissertation,East tennesse state university .2002.p 17.

4- Loc. cit.

5- Salovey . P & Mayer. J.D .Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. 9 (3). 1990. P 186

6- سيد الطوب. د. محمود عمر. الشخصية (الدافعية والانفعالات) . ط1، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية: مصر. 2000 ص 79.

7 - Mayer , J.D et all. Emotional intelligence as a standard intelligence. Emotion, vol.1 N3 .2001 P 233.

8- Mayer .J.D et all. Model of emotional intelligence. in R .Sternberg . Hand book of intelligence, U.K . Cambridge University press 2000 PP 397-398.

9- Mayer, J.D & Salovey, P. what is emotional intelligence ? in Salovey. P & Slyter, D.J(eds) , Emotional development and emotional intelligence: Educational implication. NY. Basic books.1997 P10.

10- Galeman.D working with emotional intelligence. NY. Bantam books. 1998 P 317.

Available at: www. Illinoisleadership.uiuc. edu /.

11- Boyatzis, R & Sala, F. assessing emotional intelligence competencies. 2003. P 5.To appear in Glenn, Geher ,(ed.).The measurement of emotional intelligence. Hauppauge, NY: Nova

Science Publisher.
12- Ibid .P 12.
13-Leanard, J.A.The relationship between the emotional intelligence competencies of principals in the Kanawha county school system in west Virginia and their teachers perception of school climat. Doctoral dissertation. West Virginia university.2003 . P 30.
[14]-Mayer,J. D. et all. Emotional intelligence as zeitgeist, as personality and as mental ability. In Bar-on R & Parker, J.D.A (ed.). The hand book of emotional intelligence: theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace. San Francisco: Jossey Bass P 102.

[15]— عبد الهادي السيد عبده. فاروق السيد عثمان، القياس والاختيارات النفسية، ط1، دارالفكر العربي: القاهرة، 2002.ص 256.

[16]– سليم أحمد مدثر، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، مرجع سابق ص 71.

[17-] Mayer, J.D et all. Emotional intelligence as a standard intelligence. . Op. cit P 234.
[18-] Mayer. J.D et all. Perceiving affective content in Ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence .Journal of personality assessment. 54 (3 & 4) 1990 P 727.
[19-] Salovey .P et all. The positive psychology of emotional intelligence. In C.R. Cnyder, Shane
J. Lopez. The hand book of positive psychology (ed.). oxford university press. 2002 P 159.
[20--]Boyatzis. R & Sala. F . Assessing emotional intelligence competencies. Op. cit. P 5.
[21]- Ibid. P 2.

[22]– المركز الوطني للوثائق التربوية، الكفاءات. مجلة موعدك التربوي. 5 . 2000 ص 10.

[23-] Mayer, J .D & Salovey. P Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied & preventive psychology Cambridge university press.4 . 1995 P 197..
[24]-Moyer.J .D et all. Emotional intelligence meets traditional standard for an intelligence,
intelligence. 27. 1999 P 272.

[-25] مدثر سليم أحمد، الوضع الراهن في بحوث الذكاء. مرجع سابق .ص 23

[26-] Leonard. J. A.The relationship between the emotional intelligence competencies of principals in the Kanawha county school system in west Virginia and their teachers perception of school climat. op cit. P 31.

[27] -جابر عبد الحميد جابر. الذكاءات المتعددة والفهم، ط1، دار الفكر العربي. القاهرة. 2003 ص09.

[28]جابر عبد الحميد جابر. الذكاءات المتعددة والفهم، مرجع سابق،ص ص 10-11

[29]- **Salovey . p & Mayer .J.D. Emotional intelligence. Imagination cognition and personality . Op. cit. p 185 –211**

[30]- **Leonard .J. A . The relationship between the emotional intelligence competencies of principals in the Kanawha county school system in west Virginia and their teachers perception of school climat. op cit. p 7**

[31]- **Eric. A & Emery . J.L: le manager est un psy . paris . édition d organisation .2002.p 120**

[32] **–Ibid. p 121**

[33]**-Mayer . J.D . A field guide to emotional intelligence. In J.D, Garrochi . G.P, forgas & J. D Mayer (ed.) .Emotional intelligence in every day life. Pheladelphia , PA/Psychology press.2001.p p 4-6**

[34]- **Ibid. p p.5-6**

[35]- **Leonard, J.A . The relationship between the emotional intelligence competencies of principals in the Kanawha county school system in west Virginia and their teachers perception of school climat. op. cit. p 6.**

[36]– الذكاء العاطفي ترجمة ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، ع262 .مطابع الوطن:الكويت. 2000 ص07

[37]– صفاء الأعسر د، علاء الدين كفافي، الذكاء الوجداني، دار قباء للطباعة والنشر: القاهرة. ص ص 270–271

[38]– عبد المجيد نشواتي، علم النفس التربوي، ط1، مؤسسة الرسالة بيروت 1998 ص .217

[39]– صفاء الأعسر د، علاء الدين كفافي، مرجع سابق ص 263

[40]– فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية ط1 دار الفكر العربي، القاهرة، 2001 ص 209

[41]– فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية .مرجع سابق ص ص 209–210.

[42]– صفاء الأعسر، علاء الدين كقافي، الذكاء الوجداني، مرجع سابق ص 323

[43]– نفس المرجع ص 328

[44]– باسمة المونلا، قياس العلاقات الاجتماعية وتطبيقاته في ميدان التربوي، ط1 دار العلم للملايين، بيروت 1990 ص ص 8–9

[45]– صفاء الأعسر، د. علاء الدين كفافي، الذكاء الوجداني، مرجع سابق ص 367

[46]– نفس المرجع ص 369

[47]– ليلى الجيالي، الذكاء العاطفي، مرجع سابق، ص117.

[48]- **Salovey. P et all. the positive psychology of emotional intelligence . Op, cit p 159.**

[49]- مدثر سليم أحمد. الوضع الراهن في بحوث الذكاء، مرجع سابق ص ص 53 – 54.

[50]-Salovey . P et all. The positive psychology of emotional intelligence op cit. p p 160 – 167.

[51]-lconard.J . Allen op. Cit. P 10.

[52]-Loc. cit.

[53]-Caruso, D. R et all . Emotional intelligence and emotional leadership. In Riggio, R. E.
Multiple intelligence and leadership. Lawrence Erlbaume associate, Mahwah, New Jersey.
London. 2002 P- P 63 – 65.

[54]-Salovey. P & Mayer. J.D. Emotional intelligence. Imagination cognition and personality .Op . cit. P P .199 – 200.

[55]- صفاء الأعسر. د. علاء الدين كفافي. الذكاء الوجداني. مرجع سابق ص 70.

[56]- نفس المرجع. ص 78.

[57]-lopes,P.N. et aLl . Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social
relationship. In P . N lopes et all personality and individual differences. 35. 2003 P 643.

[58]-Salovey .P et al . The positive psychology of emotional intelligence op cit. P 168.

[59]-Salovey .P & Pezarro, D. A. The value of emotional intelligence. In R.J Sternberg, J . lautrey & T.I. Cubart (ed.) . Models of intelligence: international perspective Washington. DC: American psychological association 2003 P 274.

[60]-Bracket . M . A et al . Integrating emotion and cognition . The role of emotional intelligence university of new Hampshire. USA. 2002. P 21.